

## ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W SPRAVIA SP. Z O.O. W ZAKRESIE USŁUG ZWIĄZANYCH Z OFEROWANIEM KREDYTU HIPOTECZNEGO

1. Klientom, korzystającym z usług Spravia Sp. z o.o. związanych z oferowaniem kredytu hipotecznego, przysługuje prawo do wniesienia reklamacji,
2. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Spravia Sp. z o.o. w związku z oferowaniem kredytu hipotecznego lub wykonywanej działalności nie stanowiących reklamacji Klient ma prawo złożyć skargę,
3. Reklamacja lub skarga powinna być zgłoszona pisemnie przez Klienta lub jego pełnomocnika,
4. Reklamacja lub skarga może być zgłoszona na adres email: [repcja.bok@spravia.pl](mailto:repcja.bok@spravia.pl) lub pisemnie na adres:

Spravia Sp. z o.o.

Ul. Skierniewicka 16/20

01-230 Warszawa

lub też osobiście poprzez złożenie w biurze Spravia Sp. z o.o. przy ul. Skierniewicka 16/20, 01-230 Warszawa.

5. Treść reklamacji lub skargi złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę Klienta;
  - b) adres korespondencyjny;
  - c) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;
  - d) własnoręczny podpis Klienta.
6. Skargi i reklamacje są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Spravia Sp. z o.o. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się przedłużenie terminu rozpatrzenia reklamacji pod warunkiem poinformowania Klienta o fakcie przedłużenia oraz o przewidywanym terminie ostatecznej odpowiedzi.
7. Odpowiedź na skargę lub reklamację zostanie wysłana Klientowi na adres poczty elektronicznej oraz listem poleconym, nie później niż w ciągu 30 dni od daty złożenia skargi lub reklamacji.
8. Spravia Sp. z o.o. będąc pośrednikiem kredytu hipotecznego w rozumieniu Ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017r. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie działalności pośrednika kredytowego,
9. Decyzja Spravia Sp. z o.o. w przedmiocie rozpatrywanej skargi lub reklamacji jest decyzją ostateczną, co nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Klienta wynikających z obowiązujących przepisów prawa,
10. W razie sporu ze Spravia Klient będący konsumentem może podejmować pozasądowe działania zmierzające do rozstrzygnięcia sporów,
11. Istnieją trzy główne ośrodki oferujące możliwość pozasądowego rozwiązania sporu na rynku finansowym:
  - a) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
  - b) Rzecznik Finansowy,
  - c) Bankowy Arbitraż Konsumentki,
12. Dodatkowo Klient może zwrócić się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub jednej z finansowanych przez budżet państwa organizacji konsumentkich - Federacji Konsumentów lub Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich.